



Aufzeichnung von Kundeninteraktionen für kleine und mittelständische Unternehmen

Alle Unternehmen – egal wie groß oder in welcher Branche sie tätig sind – möchten Ihren Kunden den gewünschten Service so effizient wie möglich anbieten. Die Herausforderung besteht darin, den bestmöglichen telefonischen Service kostengünstig zu realisieren. Oder in anderen Worten: die Kundeninteraktion sowohl effektiv als auch effizient zu gestalten. Darüberhinaus gibt es Interaktionen mit dem Kunden, die zur Beweissicherung zwingend aufgezeichnet werden müssen, z.B. Finanztransaktionen am Telefon.

Genau für Ihren Bedarf entwickelt

Sie bewältigen diese Herausforderung mit eQuality ContactStore Express. Diese Lösung wurde speziell für den Bedarf kleiner und mittelständischer Unternehmen bzw. für Zweigbetriebe und Abteilungen von größeren Unternehmen entwickelt. eQuality ContactStore Express bietet eine *leistungsstarke Lösung für die 100%ige Aufzeichnung und ist dabei aber besonders einfach einzurichten und zu bedienen*. Dank der reichhaltigen Erfahrung von Witness Systems kann praktisch jeder, der per Telefon (traditionell oder IP) verkauft oder der Kundenservice am Telefon anbietet, von den Vorteilen der Aufzeichnung, Auswertung und Wiedergabe von Kontakten profitieren.

Ihre Aufzeichnungen enthalten wertvolle Erkenntnisse – handeln Sie entsprechend

Einmal aufgezeichnet, sind Ihre Kundeninteraktionen eine unerschöpfliche Informationsquelle. Sie erkennen, wie Sie mit Ihren Kunden umgehen, welchen Eindruck Ihre Kunden von

Ihrem Unternehmen haben, wie Sie die Abläufe in Ihrem Unternehmen und die Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter im Umgang mit Ihren Kunden verbessern. Sie können die Kundenzufriedenheit steigern und Kosten reduzieren.

Zum Beispiel kann Ihre Kundenservice-Abteilung die First-Call-Resolution-Rate verbessern, also den Anteil der Problemlösungen schon beim ersten Anruf. Auch kann die Zeitspanne bis zur Problemlösung verkürzt werden. Sie erreichen diese Ziele, indem Sie entsprechende Vorgänge genauer unter die Lupe nehmen und die wahren Ursachen herausfinden und beheben.

Bei Contact-Centern, die vom Erfolg der geführten Gespräche leben, ist das Ziel, die Abschlussquote von Verkaufsgesprächen und den Upselling-Erfolg zu verbessern. Sie können Gespräche der fähigsten und erfolgreichsten Mitarbeiter für das Training anderer oder neuer Mitarbeiter verwenden. Sie finden heraus, welche Fähigkeiten neue Mitarbeiter mitbringen müssen. Diese Methode wird Ihre Umsätze insgesamt steigern.

Sie senken die Fluktuationsrate im Contact-Center, wenn Sie Nachholbedarf bei Ihren Agenten erkennen und sie entsprechend weiterbilden. Agenten, die ihre Fähigkeiten verbessern können und dafür regelmäßig belohnt werden, sind mit Ihrer Arbeit zufriedener und danken es Ihnen durch eine höhere Motivation und größere Loyalität.

Bei Gefährdung Ihrer Sicherheit können Sicherheitsdienste schnell Ihre aufgezeichneten Interaktionen abhören, falls dies notwendig ist. Darüberhinaus können Sie Drohanrufe oder andere missbräuchliche Anrufe, die von erfahrenen Agenten professionell beantwortet wurden, als gute Beispiele zu Trainingszwecken verwenden. So lernen neue Agenten mit solchen Anrufen umzugehen.

Schließlich bekommt der Abteilungsleiter Feedback direkt von den Kunden und Informationen aus erster Hand. Sie bekommen Anregungen aus der Praxis, wie Sie Ihr Geschäft verbessern können oder Ideen, die in verbesserte Produkte einfließen.

Gespräche schnell finden und wiedergeben

eQuality ContactStore Express eröffnet völlig neue Möglichkeiten für die Leistungssteigerung Ihres Unternehmens. Sie wählen einfach aus, welche Leitung Sie aufzeichnen wollen und die Software stellt automatisch Verbindung zu dieser Leitung her und zeichnet jedes Gespräch auf. Die Interaktionen werden automatisch mit einer Reihe von Attributen „markiert,“ z.B. der Anschlussnummer, der Agenten-ID, der Nummer des Anrufers, Datum und Uhrzeit. Die Aufzeichnung wird danach archiviert. Später kann dann schnell und einfach nach diesen Attributen gesucht werden. Das Suchergebnis ist eine Liste aller Gespräche, die diesen Attributen entsprechen.

Durch Auswahl einer Interaktion mit dem intuitiven, Browser-basierten Interface kann jeder Anwender innerhalb des Netzwerks die gewählte Audiodatei an seinem PC über die Soundkarte anhören. Mit einfachen Funktionen wie Start, Stopp und Pause können Sie die Wiedergabe steuern. Die Audiodatei wird durch eine grafische Darstellung visualisiert, Sie erkennen interessante Stellen des Gesprächs, die Sie sich gezielt anhören können.

Kommen Sie Ihrer Beweispflicht nach

Durch die regelmäßige Überprüfung und Wiedergabe ausgewählter Gespräche können Sie zeigen, dass Ihr Unternehmen alle geltenden Vorschriften zum Mitschneiden von telefonischen Transaktionen einhält. Im Fall von Auseinandersetzungen über Inhalt und Art der Vereinbarungen schafft die Wiedergabe einer aufgezeichneten Transaktion schnell Klarheit.

eQuality ContactStore: entwickelt für Ihren Erfolg

- **Kostengünstig** – läuft auf einem Standard-Industrie-PC. Der Einbau einer Telefonie-Interfacekarte und die Installation der Anwendungssoftware verwandelt Ihren Server in eine zuverlässige, flexible Plattform für die digitale Aufzeichnung Ihrer wichtigsten Kundeninteraktionen.
- **Schnell einsatzfähig** – die Lösung ist komplett inklusive Aufzeichnung, Archiv, Administration und Wiedergabe. Die Features können über eine vertraut aussehende Benutzeroberfläche einfach am PC konfiguriert werden. So lässt sich das System in kürzester Zeit einrichten.
- **Leicht zu bedienen** – das System besitzt intuitive Such- und Wiedergabefunktionen. Dadurch kann der Benutzer nach kurzer Einarbeitungszeit sehr schnell bereits produktiv arbeiten. Die Anwendung ist Browser-basiert, das heißt die Aufzeichnungen stehen bei Bedarf überall und zu jeder Zeit zur Verfügung.
- **Mit minimalem Aufwand zu administrieren** – wir haben berücksichtigt, dass kleine und mittelständische Unternehmen meist nicht auf eine große IT-Abteilung zugreifen können. Deshalb wurden automatisch erzeugte Warnmeldungen für die Ferndiagnose vorgesehen.
- **Sicher** – in verschieden einstellbaren Sicherheitsstufen wird definiert, welcher Benutzer Zugriff auf welche Aufzeichnungen hat. Zur Kontrolle werden in einem Pfad die Such- und Wiedergabevorgänge der dazu autorisierten Benutzer protokolliert.
- **Effiziente Speicherung** – das System bietet umfassende Speichermöglichkeiten je nach Ihrem Bedarf. Einige Aufzeichnungen müssen für ein paar Tage gespeichert werden, andere viele Jahre. Die Aufzeichnungen werden komprimiert, um den Speicherbedarf zu reduzieren; die Qualität der Audiodateien ist dabei aber gewährleistet. Sie können die Aufzeichnungen auf gewöhnlichen CD-ROMs abspeichern, die transportiert und sicher aufbewahrt werden können.
- **Schnelles Finden** – die Anwendung liefert automatisch die relevanten Attribute eines Gesprächs, z.B. Datum, Uhrzeit, Anschlussnummer und die Telefonnummer des Anrufers. Die Aufzeichnungen werden mit diesen Attributen „markiert“ – ohne dass zusätzlich ein teures CTI-System oder anderes Equipment nötig wären. Durch diese Parameter ist sicher gestellt, dass der Benutzer die gewünschten Gespräche schnell und einfach findet.



A WITNESS SYSTEMS INNOVATION

Corporate Headquarters

300 Colonial Center Parkway
Roswell, GA 30076
USA

Tel: + 1 770-754-1900
1-888-3-WITNESS
Fax: + 1 770-754-1973

European Headquarters

Kings Court, Kingston Rd
Leatherhead
Surrey KT22 7SL
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1372 869 000
Fax: +44 (0) 1372 869 005

Deutschland

Emmy-Noether-Str. 10
76131 Karlsruhe

Tel: +49 (0) 721 6105 350
Fax: +49 (0) 721 6105 355
contact_germany@witness.com
www.witness-systems.de

Asia Pacific Headquarters

Room 1809-1818, 18/F
Shui On Centre
6-8 Harbour Rd
Wan Chai, Hong Kong

Tel: +852 3198 6000
Fax: +852 3198 6100

Witness Systems besitzt auch Niederlassungen in den folgenden Ländern. Adressen, Telefon- und Faxnummern finden Sie unter www.witness.com

[Australien](#) [Brasilien](#) [China](#) [Indien](#) [Japan](#) [Kanada](#) [Malaysia](#) [Mexiko](#) [Niederlande](#) [Singapur](#)